

注册 SIP 账号提示尝试中、超时， 如何处理

版本：V1.0

发布日期：2022/1/13

目录

- 1. 介绍 1
 - 1.1. 概述 1
 - 1.2. 适用型号 1
 - 1.3. 前提准备 1
 - 1.4. 设备、电脑连接示意图 1
- 2. SIP 账号注册尝试中、超时 2
 - 2.1. 问题现象 2
 - 2.2. 问题分析 3
 - 2.3. 解决方法 3



1. 介绍

1.1. 概述

本文适用于方位所有产品，当遇到 SIP 账号注册时提示尝试中、超时问题，可根据该文档来进行故障排查，以解决问题。

1.2. 适用型号

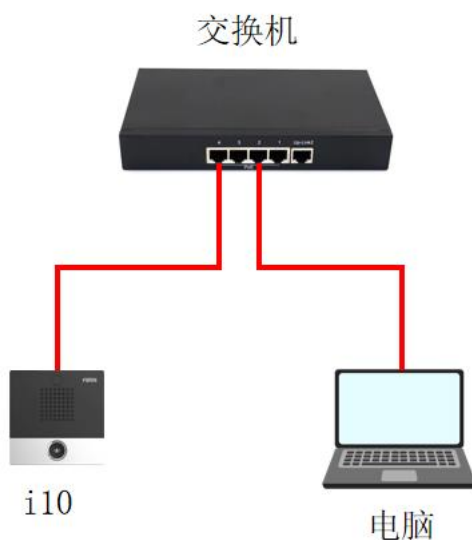
方位产品所有型号，包括行业产品和话机产品。

1.3. 前提准备

①方位产品一台（下面以 i10 为例），PoE 交换机一台（或者 DC 直流电源），将设备接到交换机下。

②调试电脑一台，安装 wireshark 软件，并将电脑接到交换机下，保证电脑跟设备之间的网络是互相连通的。

1.4. 设备、电脑连接示意图

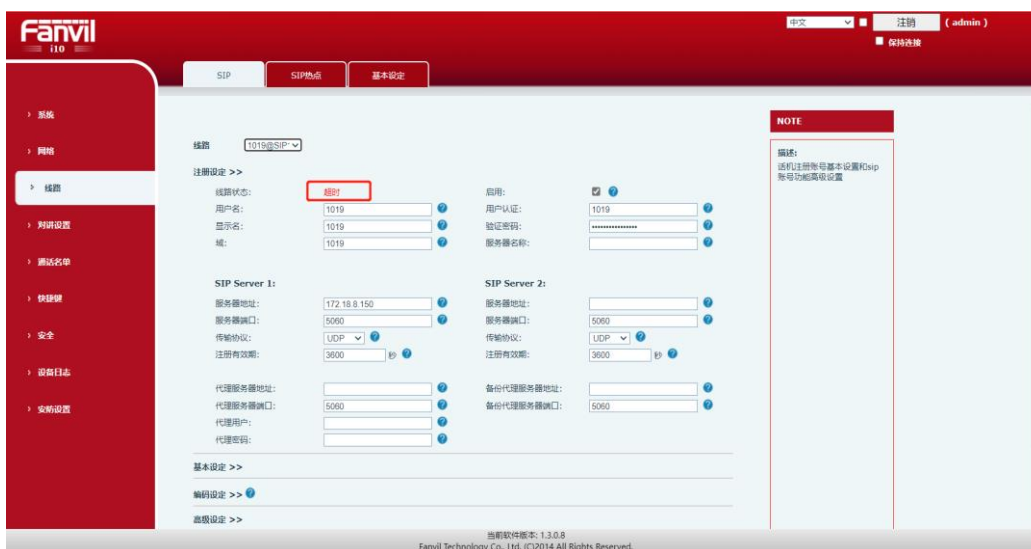
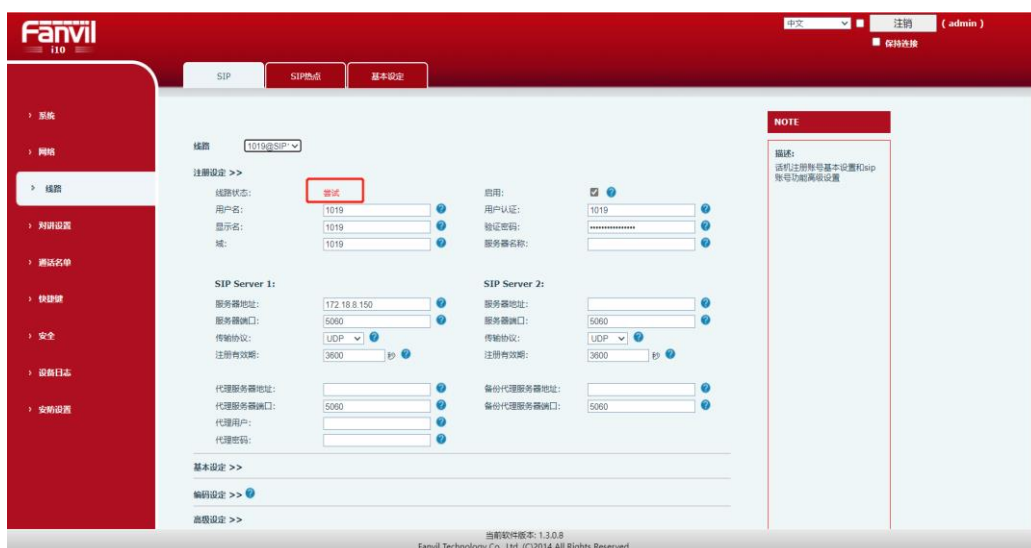


2. SIP 账号注册尝试中、超时

注册 SIP 账号时，出现尝试中或者超时的问题，本章节主要以对讲 i10 为例说明出现这种情况时应该如何处理。

2.1. 问题现象

下面以 Yeastar 服务器的 SIP 账号为例，设备设置了 SIP 账号的相关参数，提交注册后，web 页面先显示“尝试”，过一段时间后显示为“超时”。



2.2. 问题分析

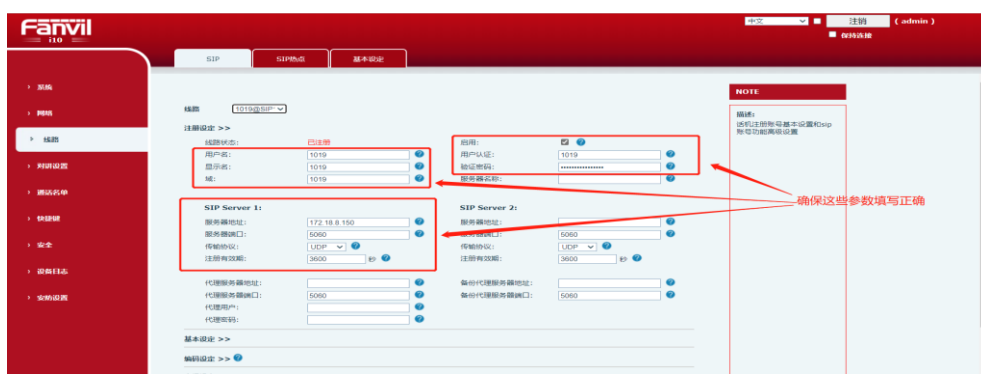
设备发起注册请求后，一直没有收到服务器的响应，导致注册超时，出现这种情况可能是以下几种原因。

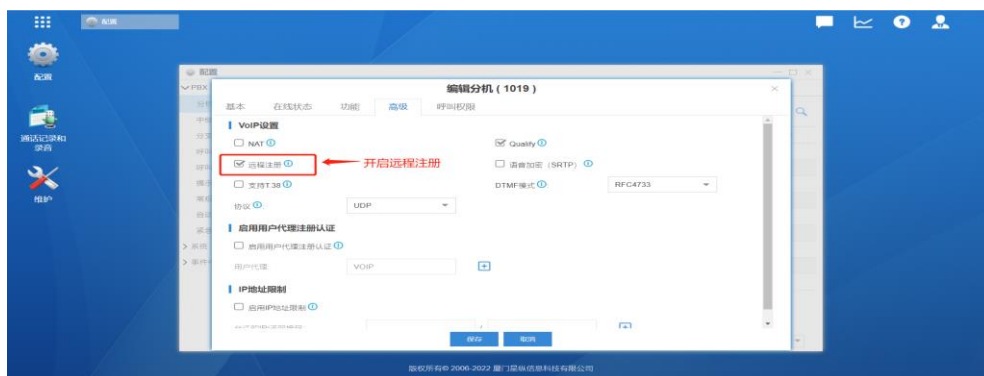
- 1) 可能是参数的配置错误，比如注册账号时服务器地址、端口填写错误或者是服务器端未允许注册，像 Yeastar 服务器上未开启允许远程注册。
- 2) 可能由于网络原因，设备和 SIP 服务器之间的网络不通，比如设备与服务器未在同一局域网或者服务器设置了防火墙；
- 3) 账号异常被 SIP 服务器拉入黑名单，一段时间内无法注册。比如在 Yeastar 服务器中，当同一个账号频繁被注册的时候，Yeastar 服务器会认为是恶意注册，一段时间内会禁止这个账号注册（比如 10 分钟内禁止该账号注册），等待一段时间后恢复。
- 4) 服务器对一些 UA（User Agent）做了限制，导致服务器只能识别特定的 UA，无法识别出其他设备的 UA，从而导致 SIP 账号无法注册。
- 5) 当设备在内网，服务器在公网时，服务器的响应数据包无法发送到内网设备上。

2.3. 解决方法

对于以上的问题分析，给出对应的解决方案。

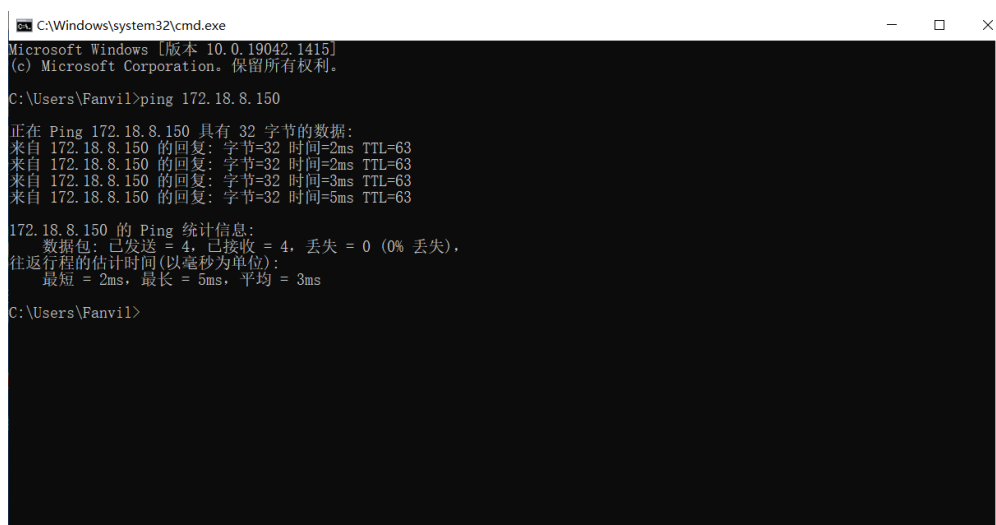
- 1) 检查设备 Web 界面设置的 SIP 账号信息与服务器端的配置信息，确保所有参数都填写正确，示例如下图。





Yeastar 服务器需要打开远程注册

2) 确认设备和服务器之间的网络是否正常，可以“Win+R”输入 cmd 打开命令窗口，然后 ping 服务器地址看是否可以 ping 通服务器地址；若无法 ping 通，可以询问服务器端的技术是否启用了防火墙等设置来协助排查；

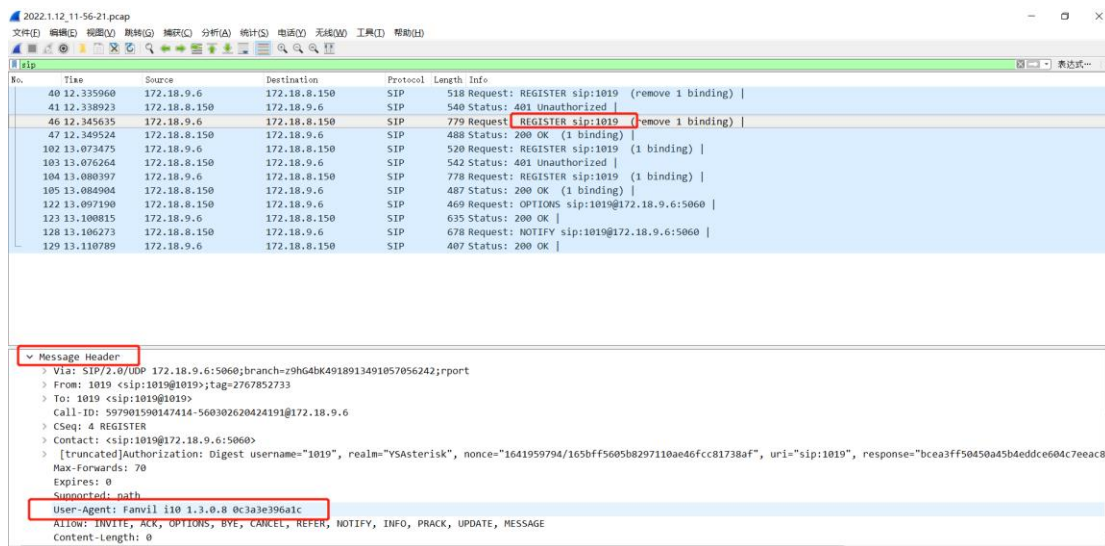
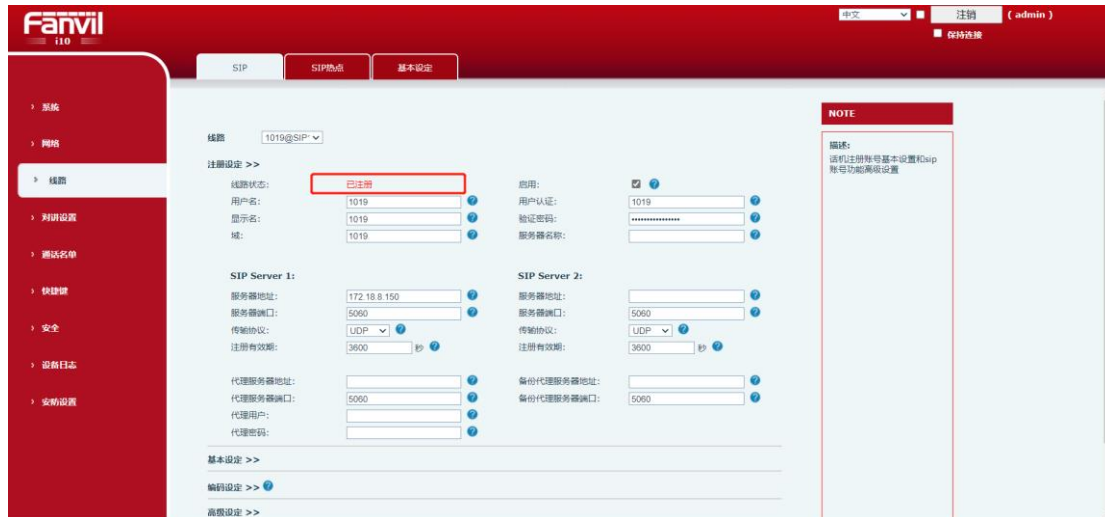


电脑（设备）可以 ping 通 Yeastar 服务器地址

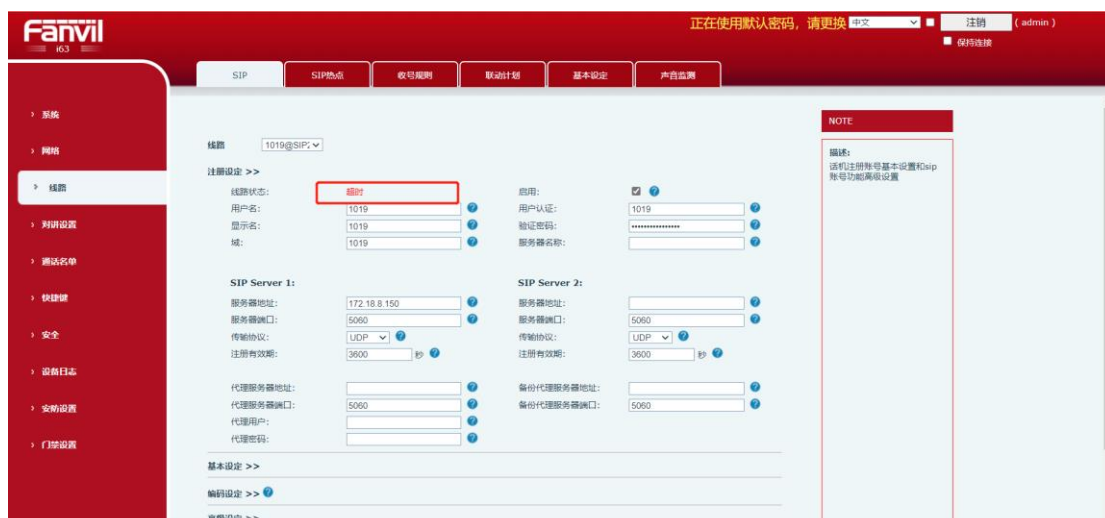
3) 等待一段时间后，再提交注册消息或者建立新的账号尝试注册，避免相同账号反复在不同的设备上注册。

4) 同一环境下，用不同的设备注册该 SIP 账号，若一台可以注册成功另一台注册超时，可以对两台设备分别进行抓包，然后分析排查。用 i10 和 i63 进行演示注册同一个 SIP 账号，，其中 i10 注册成功，i63 注册超时，分析抓包数据后得出结论：服务器对一些 UA（User Agent）做了限制，从而出现 SIP 账号注册超时的现象。下面给出现象截图以及解决方法。

i10 的 Web 界面和 Wireshark 截图如下：



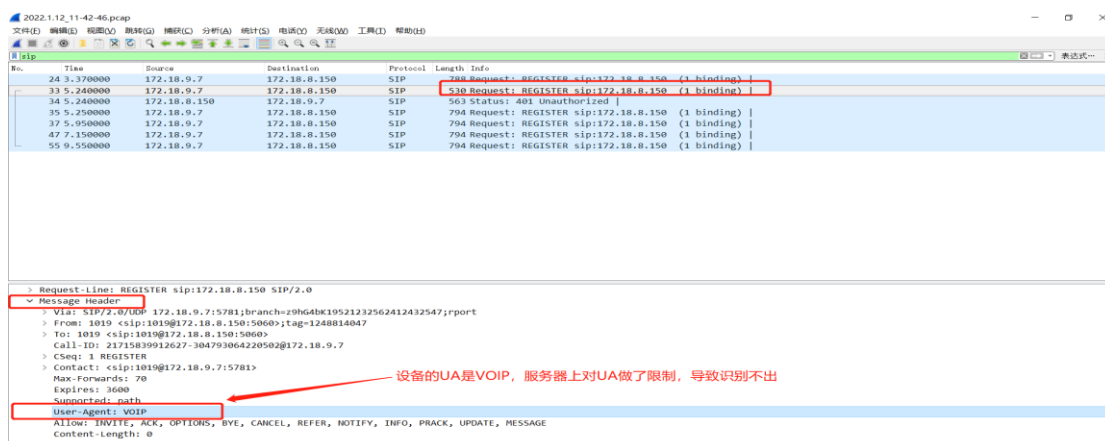
i63 的 Web 界面和 Wireshark 截图如下：



深圳方位通讯科技有限公司

地址: 深圳市新安街道洪浪北二路稻兴环球科创中心A座10层

座机: +86-755-2640-2199 邮箱: sales.cn@fanvil.com www.fanvil.com.cn

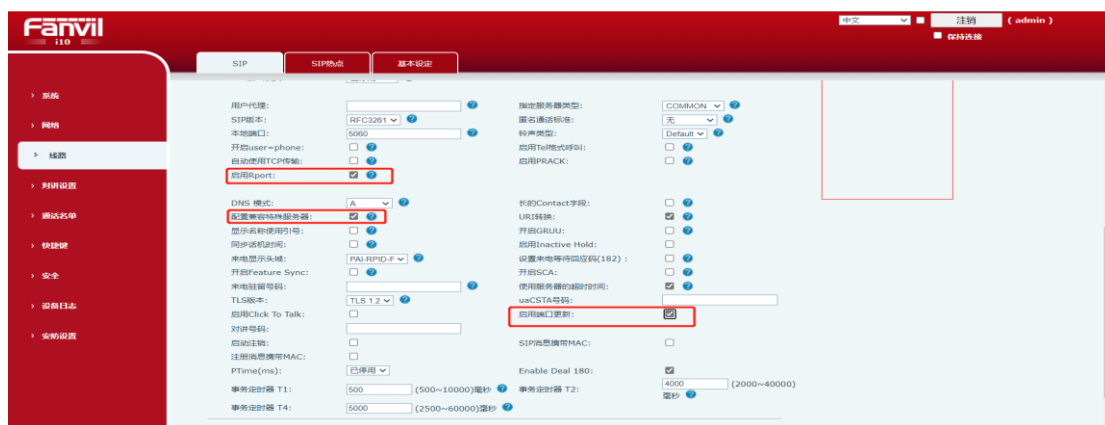


解决方法：在设备 Web 界面将设备的用户代理修改成可以注册上的 UA 即可。



注:对比抓包数据后,可以将注册成功设备的 UA 填入注册失败设备的用户代理中;还可以用 MicroSIP 软件进行注册,从而填入该 UA;另外还可以询问服务器端技术要到能使用的 UA。

5) 内网注册到公网服务器是,开启设备的“启用 Rport”、“启用端口更新”和“配置兼容特殊服务器”,再提交注册。



深圳方位通讯科技有限公司

地址:深圳市新安街道洪浪北二路稻兴环球科创中心A座10层

座机: +86-755-2640-2199 邮箱: sales.cn@fanvil.com www.fanvil.com.cn